

Čtvrtek, 27. února 2014

P7\_TA(2014)0164

## SOLVIT

### Usnesení Evropského parlamentu ze dne 27. února 2014 o síti SOLVIT (2013/2154(INI))

(2017/C 285/13)

Evropský parlament,

- s ohledem na doporučení Komise 2013/461/EU ze dne 17. září 2013 o zásadách, jimiž se řídí síť SOLVIT <sup>(1)</sup>,
  - s ohledem na sdělení Komise ze dne 17. září 2013 nazvané „Zlepšení pozice podniků a občanů na jednotném trhu EU: Akční plán na podporu portálu Vaše Evropa ve spolupráci s členskými státy“ (COM(2013)0636),
  - s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise ze dne 24. února 2012 nazvaný „Podpora efektivního řešení problémů na jednotném trhu – uvolnění potenciálu sítě SOLVIT u příležitosti jejího desetiletého výročí“ (SWD(2012)0033),
  - s ohledem na první zprávu Komise ze dne 28. listopadu 2012 nazvanou „Stav integrace jednotného trhu 2013 – příspěvek k roční analýze růstu na rok 2013“ (COM(2012)0752),
  - s ohledem na sdělení Komise ze dne 8. června 2012 nazvané „Lepší správa pro jednotný trh“ (COM(2012)0259),
  - s ohledem na pracovní dokument útvarů Komise ze dne 24. února 2012 nazvaný „Zajištění přínosu jednotného trhu – výroční přezkum správy za rok 2011“ (SWD(2012)0025),
  - s ohledem na srovnávací přehled jednotného trhu zveřejněný na internetu dne 4. července 2013,
  - s ohledem na studii o evropském jednotném kontaktním místě z července 2013, jejíž vypracování zadal Výbor pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů,
  - s ohledem na své usnesení ze dne 7. února 2013 o správě jednotného trhu <sup>(2)</sup>,
  - s ohledem na své usnesení ze dne 14. června 2012 nazvané „Akt o jednotném trhu: další kroky k růstu“ <sup>(3)</sup>,
  - s ohledem na své usnesení ze dne 6. dubna 2011 o správě a partnerství na jednotném trhu <sup>(4)</sup>,
  - s ohledem na své usnesení ze dne 9. března 2010 o síti SOLVIT <sup>(5)</sup>,
  - s ohledem na článek 48 jednacího řádu,
  - s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů a stanovisko Výboru pro zaměstnanost a sociální věci (A7-0059/2014),
- A. vzhledem k tomu, že je třeba, aby občané a podniky na jednotném trhu efektivně využívali svých práv, a že je třeba účinně prosazovat právní předpisy EU, které tato práva zaručují, aby se tak zajistilo, že všichni občané a podniky budou mít prospěch z potenciálu vnitřního trhu;
- B. vzhledem k tomu, že informování občanů o jejich právech a snazší využívání těchto práv napomáhá lepšímu fungování vnitřního trhu;

<sup>(1)</sup> Úř. věst. L 249, 19.9.2013, s. 10.

<sup>(2)</sup> Přijaté texty, P7\_TA(2013)0054.

<sup>(3)</sup> Úř. věst. C 332 E, 15.11.2013, s. 72.

<sup>(4)</sup> Úř. věst. C 296 E, 2.10.2012, s. 51.

<sup>(5)</sup> Úř. věst. C 349 E, 22.12.2010, s. 10.

Čtvrtek, 27. února 2014

- C. vzhledem k tomu, že síť SOLVIT v současnosti zpracovává asi 1 300 případů ročně a že pro přibližně 90 % svých klientů dokáže ve lhůtě 70 dnů nalézt řešení;
- D. vzhledem k tomu, že zájem o portál Vaše Evropa a jeho využívání rychle roste, a vzhledem k tomu, že podle internetového srovnávacího přehledu jednotného trhu tento portál v roce 2012 každodenně navštívilo více než 11 000 uživatelů v porovnání s 6 500 návštěvníky v roce předchozím;
- E. vzhledem k tomu, že Evropský parlament opakovaně vyzýval k dalšímu posílení sítě SOLVIT a k poskytování většího množství a lepších informací o právech v EU;
- F. vzhledem k tomu, že SOLVIT je klíčovým nástrojem k řešení problémů, a tedy i prostředkem k zajištění lepšího dodržování práva Unie upravujícího jednotný trh; vzhledem k tomu, že navzdory těmto skutečnostem je síť SOLVIT stále využívána nedostatečně a nenaplňuje svůj potenciál;
- G. vzhledem k tomu, že pokud bude síť SOLVIT plně využita, může se ve velkém počtu oblastí stát užitečným nástrojem prevence nadměrného využívání soudních systémů, které mohou být velmi složité a v důsledku ztěžovat občanům a podnikům řešení jejich problémů;
- H. vzhledem k tomu, že podle studie zadané Evropským parlamentem o evropském jednotném kontaktním místu mají evropští občané a podniky na internetu k dispozici velmi širokou škálu informací a poradenských a podpůrných služeb, avšak informovanost o těchto službách je velmi nízká – 91,6 % dotázaných uvedlo, že nevědí o žádné sužbě poskytované na internetu, na niž by se mohli obrátit v případech problémů týkajících se jednotného trhu;
- I. vzhledem k tomu, že účinnost pomoci poskytované sítí SOLVIT ve značné míře závisí na tom, jak dobře je vyškolen její personál;
- J. vzhledem k tomu, že by se mělo vyvinout větší úsilí o lepší začlenění sítě SOLVIT mezi podpůrné služby a nástroje prosazování práva, jež jsou k dispozici na vnitrostátní a unijní úrovni;
- K. vzhledem k tomu, že občané a podniky musí znát svá práva na jednotném trhu, aby mohli správně určovat případné problémy a aby je dokázali řešit, a vzhledem k tomu, že je stále potřeba udělat více pro posílení této informovanosti;

#### **Úvod: účinné využívání práv a příležitostí na jednotném trhu**

1. znovu zdůrazňuje, že potenciál jednotného trhu lze uvolnit jedině tehdy, budou-li občané a podniky znát svá práva a příležitosti a budou-li je umět účinně využívat; připomíná, že těchto cílů může být dosaženo jedině tehdy, pokud členské státy zaručí účinné prosazování právních předpisů týkajících se jednotného trhu a pokud budou k dispozici kvalitní informace a mechanismy pro efektivní řešení problémů;
2. upozorňuje na skutečnost, že mnohé problémy týkající se jednotného trhu jsou důsledkem přijímání vnitrostátních právních předpisů nad požadovaný unijní rámec, opožděného nebo nesprávného provedení unijního práva v jednom nebo ve více členských státech nebo vnitrostátních předpisů, které jsou v rozporu s právem Unie; v této souvislosti důrazně vyzývá Komisi, aby vyvinula nátlak na členské státy, které nedodržují pravidla jednotného trhu;
3. zdůrazňuje, že mnoho problémů s uplatňováním pravidel jednotného trhu bývá odhaleno prostřednictvím sítě SOLVIT, a vyzdvihuje přínos sítě SOLVIT ke správním a regulačním změnám vedoucím k jejich nápravě; naléhavě vyzývá Radu, aby přijala opatření za účelem zdokonalení úkolů veřejné správy, a posílila tak spolupráci mezi vnitrostátními orgány a Komisí;
4. zdůrazňuje, že je potřeba, aby síť SOLVIT měla k dispozici účinný prostředek, kterým by mohla upozorňovat Komisi na problémy vnitřního trhu vyplývající z neprovedení právních předpisů EU, jež zaznamená;
5. zdůrazňuje, že náležité provádění, prosazování a dodržování právních předpisů týkajících se jednotného trhu mají mimořádný význam pro evropské spotřebitele a podniky, a tak i pro celé hospodářství a důvěru občanů ve fungování jednotného trhu; v této souvislosti rovněž upozorňuje na právní závazky členských států;
6. znovu vyzývá k dalšímu propracování postupů použitelných v případě nedodržení předpisů, k zajištění toho, aby byly tyto postupy důsledněji používány v případech porušení práva Unie v oblasti jednotného trhu, a k zavedení rychlejších postupů;

Čtvrtek, 27. února 2014

7. dále zdůrazňuje, že je důležité vyvinout maximální úsilí o zajištění prevence, odhalování a odstraňování problémů s prosazováním předpisů dříve, než je nutné zahájit formální postupy pro nedodržení předpisů;
8. zdůrazňuje, že nulová tolerance pro nedodržení směrnice o službách a srovnávací hodnocení toho, jak je uplatňována a prováděna, jsou metody, s jejichž pomocí lze zajistit účinné uplatňování právních předpisů upravujících jednotný trh;

#### **SOLVIT: pomoc jednotlivcům a podnikům s řešením problémů**

9. vítá nové doporučení Komise o zásadách, kterými se řídí síť SOLVIT, jež připravilo půdu pro SOLVIT 2.0;
10. konstatuje, že síť SOLVIT dosáhla hmatatelných výsledků a prokázala svou užitečnost; shledává však, že stále zůstává značný prostor ke zlepšení, zejména pokud jde o řešení sporů souvisejících s podnikáním a dobu potřebnou pro vyřešení dotazů;
11. vítá snahu Komise o další zefektivnění činnosti sítě SOLVIT, jež má sloužit k neformálnímu a rychlému řešení přeshraničních sporů v otázkách, které se týkají vnitřního trhu, a jež má představovat nástroj, který lze uplatnit při chybném použití předpisů provedených ve vnitrostátním právu, a to za použití postupů co možná nejpřístupnějších občanům, a navrhuje, aby členské státy na zkvalitnění systému SOLVIT jakožto bezplatné a uživatelsky přívětivé služby úzce spolupracovaly s Komisí;
12. domnívá se, že by měla být výkonnost středisek SOLVIT neustále zlepšována, zejména pokud jde o případy v oblasti sociálního zabezpečení, a vybízí k lepší koordinaci vnitrostátních systémů sociálního zabezpečení;
13. žádá, aby byla zvláštní pozornost věnována všem otázkám souvisejícím s právy zaměstnanců, sociálními právy a s rovným zacházením v přeshraničním kontextu, a především pak problematice důchodů, situaci pracovníků z Evropské unie a vysílání pracovníků;
14. zdůrazňuje zejména význam sítě SOLVIT pro mobilní pracovníky s ohledem na otázky rovného zacházení a řešení přeshraničních problémů;
15. bere na vědomí, že klienty sítě SOLVIT jsou převážně občané; zdůrazňuje, že je nutné uvolnit značný potenciál sítě SOLVIT jakožto nástroje, jež má podnikům pomoci s řešením problémů; zdůrazňuje, že je nutné síť SOLVIT mezi podniky, zejména malými a středními, více propagovat a vzdělávat je o jejich možnostech tak, aby byly schopny tento nástroj lépe využívat; v tomto ohledu vítá jako vykoupení správným směrem nedávnou aktualizaci portálu pro podniky Vaše Evropa;
16. žádá, aby bylo zintenzívněno veřejné působení sítě SOLVIT, aby se tato síť dostala do výrazně širšího povědomí; vyzývá členské státy, Komisi a poslance Evropského parlamentu, aby se zapojili do informačních kampaní s cílem propagovat úlohu portálu Vaše Evropa a sítě SOLVIT ve svých volebních obvodech; zdůrazňuje skutečnost, že členské státy mají možnost dále propagovat síť SOLVIT na regionální úrovni, řešení jednotlivých případů se však musí odehrávat na úrovni celostátní;
17. upozorňuje na skutečnost, že síť SOLVIT stále přitahuje velké množství případů, které nespádají do její působnosti, což zpomaluje vyřizování stížností, k jejichž řešení je tato síť příslušná; zdůrazňuje proto, že je zapotřebí, aby byla působnost sítě SOLVIT občanům a podnikům lépe vysvětlována;
18. vyzývá členské státy k zajištění adekvátních zdrojů na chod sítě SOLVIT a poukazuje na podmínky, jimiž se řídí organizace středisek SOLVIT, které byly stanoveny v doporučení Komise ze dne 17. září 2013;
19. zdůrazňuje, že je důležité udržet kvalitu služeb nabízených sítí SOLVIT navzdory snížení rozpočtu a omezeným lidským zdrojům; zdůrazňuje, že je nutné pro střediska SOLVIT zajistit dostatečný počet řádně vyškolených zaměstnanců, kteří budou mít náležitý přehled o právních předpisech a ovládat příslušné jazyky Unie, a náležitou odbornou přípravu personálu, aby mohl průběžně rozšiřovat své dovednosti a znalosti;
20. zdůrazňuje, že je důležité, aby všechna střediska SOLVIT v různých členských státech poskytovala podobný standard služeb, neboť právě to je klíčové pro účinné řešení sporů;

Čtvrtek, 27. února 2014

21. zdůrazňuje, že je důležité rychle řešit problémy, jež vyžadují pouze vyjasnění právních předpisů Unie a u složitých případech dostatečnou komunikaci se žadateli;
22. žádá větší sladění s dalšími postupy pro vyřizování stížností, zejména s projektem EU Pilot;
23. zdůrazňuje, že je důležité síť SOLVIT zaměřit na řešení případů, které více souvisejí s podnikáním; konstatuje, že tento cíl vyžaduje, aby bylo podnikatelské prostředí se sítí SOLVIT více obeznámeno, aby mezi touto sítí a evropskými a vnitrostátními podnikatelskými sdruženími fungovala úzká spolupráce, například v podobě pracovní skupiny spojující střediska SOLVIT a podnikatelská sdružení, a aby byla některá její střediska ochotna ujmát se složitějších případů;
24. vyjadřuje politování na tím, že síť SOLVIT mnoho případů souvisejících s podnikáním odmítá s poukazem na jejich komplexní povahu; domnívá se, že pokud některá střediska SOLVIT shledávají takové případy příliš složitými na to, aby se jimi mohla zabývat, je třeba tento problém řešit přímo na místě v dotčených střediscích;
25. zdůrazňuje, že je důležité, aby Komise poskytovala při řešení jednotlivých případů neformální pomoc, včetně neformálního právního poradenství, jedná-li se o složité případy; vyzývá střediska SOLVIT, aby tuto pomoc skutečně využívala;
26. zdůrazňuje, že je důležité, aby si střediska SOLVIT vyměňovala informace, a doporučuje, aby členské státy investovaly do zlepšení spolupráce mezi těmito středisky; vybízí střediska SOLVIT v celé Unii, aby zahájila detailnější a rozsáhlejší výměnu informací o osvědčených postupech, a zdůrazňuje, že je důležité, aby si střediska SOLVIT vyměňovala informace týkající se uplatňování a propagace poskytovaných služeb;
27. vítá skutečnost, že Komise ve svém doporučení 2013/461/EU vyjasnila mandát sítě SOLVIT v případech, kdy jsou vnitrostátní pravidla v rozporu s právními předpisy Unie (tzv. „strukturální případy“); vítá skutečnost, že některá střediska SOLVIT se takových případů ujmají; vyzývá všechna střediska SOLVIT k poskytování účinné pomoci, kdykoli se takové problémy strukturálního rázu objeví, např. tím, že pomohou určit potenciální problémy, které by mohly způsobit navržené vnitrostátní právní předpisy;
28. vyzývá střediska SOLVIT, aby vyřizování žádostí, a zejména složitější případy, řešila s větší sebedůvěrou a účinněji;
29. zdůrazňuje, že žadatel, zúčastněná střediska SOLVIT a Komise spolu musí během celého procesu komunikovat a úzce spolupracovat; konstatuje, že žadatel často není během procesu konzultován a že je s dotčeným střediskem v kontaktu pouze při podání stížnosti a při uzavření případu;
30. je přesvědčen, že by měla existovat užší spolupráce mezi všemi úrovněmi správních orgánů v členských státech a sítí SOLVIT;
31. oceňuje zejména, že poradenská střediska SOLVIT prokázala, že chrání osobní údaje, a žádá, aby tato ochrana byla neustále monitorována a v případě potřeby zintenzivněna tak, aby odpovídala požadavkům na ochranu osobních údajů ze strany uživatelů.
32. zdůrazňuje, že je nutné síť SOLVIT více zviditelnit, poskytovat o ní více informací a přiblížit ji lidem, kteří nemají o její existenci povědomí; vyzývá členské státy a Komisi, aby zajistily rovný přístup ke střediskům SOLVIT a online portálům, a to například osobám se zdravotním postižením a seniorům, a aby v této souvislosti rozvíjely všechny možnosti, jakými lze mezi uživateli a středisky SOLVIT navázat kontakt; bere v potaz návrh směrnice o přístupnosti internetových stránek subjektů veřejného sektoru (COM(2012)0721), který předložila Komise;
33. zdůrazňuje potřebu propojit a integrovat portály SOLVIT s dalšími souvisejícími subjekty a platformami s cílem zvýšit dostupnost a viditelnost sítě pro všechny uživatele; navrhuje, aby členské státy úzce spolupracovaly s Komisí na zlepšení systému SOLVIT, a to tak, že zajistí ucelený přístup v rámci Evropské unie alepší viditelnost systému; domnívá se, že internetové stránky příslušných evropských orgánů by měly obsahovat odkaz na portál „Vaše Evropa“;
34. vyzdvihuje význam šíření informací o databázi případů řešených prostřednictvím sítě SOLVIT a vítá doporučení Komise ohledně potřeby poskytovat informace o alternativních sítích pro řešení sporů nebo zdrojích informací, včetně alternativních prostředků nápravy na vnitrostátní úrovni i úrovni Unie v případech, které nespádají do působnosti sítě SOLVIT;

**Čtvrtek, 27. února 2014**

35. vybízí střediska SOLVIT, aby aktivně a z vlastní iniciativy navazovala kontakty s občany, podniky a národními parlamenty;
36. vítá internetový srovnávací přehled jednotného trhu, který poskytuje údaje o výsledcích členských států v souvislosti se sítí SOLVIT a s portálem Vaše Evropa a o jejich plnění právních předpisů EU relevantních pro fungování jednotného trhu;
37. vyzývá Komisi a členské státy, aby přijaly další opatření k šíření informací o dostupnosti těchto nástrojů mezi občany, podniky a podnikateli, a to s využitím všech druhů sdělovacích prostředků, včetně internetu, s cílem zajistit, aby se informace dostaly k co nejvyššímu počtu občanů a podniků; vyzývá členské státy, aby uspořádaly informační kampaně zaměřené na konkrétní skupiny, včetně podniků – zejména malých a středních;
38. vyzývá Komisi, aby v rámci výroční zprávy o integraci jednotného trhu a roční analýzy růstu pokračovala v monitorování výsledků mechanismů Unie pro řešení problémů, zejména sítě SOLVIT; opětovně Komisi vyzývá, aby posílila správu jednotného trhu tím, že v rámci evropského semestru vytvoří zvláštní pilíř a vydá zvláštní doporučení pro jednotlivé země;
39. je odhodlán výsledky sítě SOLVIT i nadále pečlivě sledovat; naléhá na Komisi, aby stanovila měřitelné průběžné cíle pro žádoucí vývoj sítě SOLVIT; vybízí členské státy, aby stanovily i své vlastní měřitelné cíle a lhůty pro rozvoj metod zpracovávání případů v místních střediscích SOLVIT; v tomto ohledu se domnívá, že dalším krokem vpřed by mohlo být oddělení případů týkajících se občanů od případů týkajících se podniků za účelem sledování pokroku; domnívá se, že pokud nebude těchto cílů dosaženo, měla by se znovu zvážit možnost nahradit neformální postup legislativním aktem, a to se zohledněním stávajících mechanismů, jako jsou mechanismy stanovené ve směrnici 2013/11/EU o alternativním řešení sporů a v nařízení (EU) č. 524/2013 o řešení sporů on-line; naléhavě žádá Radu, aby v tomto ohledu sdílela ambice Parlamentu; vyzývá Komisi a členské státy, aby pozorně sledovaly pokrok dosažený při plnění těchto unijních a vnitrostátních cílů týkajících se sítě SOLVIT v rámci evropského semestru;

***Vaše Evropa: lepší zohledňování potřeb občanů a podniků***

40. bere na vědomí, že je portál Vaše Evropa využíván v rostoucí míře;
41. vybízí Komisi a členské státy, aby jasně rozlišovaly mezi portálem Vaše Evropa a sítí SOLVIT při koordinaci příslušných kampaní na zviditelnění těchto subjektů;
42. vítá cíle stanovené v akčním plánu pro portál Vaše Evropa, a sice dokončit poskytování praktických a kvalitních informací o právech EU na jednotném trhu, zvýšit informovanost o portálu Vaše Evropa a vytvořit úzké partnerství mezi Komisí a členskými státy;
43. vybízí Komisi, aby přijala účinnější opatření, která budou portál Vaše Evropa prezentovat jako nástroj pro podniky, a aby jej více zviditelnila, a to i prostřednictvím lepšího využívání sociálních médií; domnívá se, že za pomoci propagace a začlenění sítě SOLVIT by se portál Vaše Evropa mohl stát jednotným přístupovým místem pro evropské spotřebitele a podniky, které se setkají s problémy nebo hledají informace; je přesvědčen, že takové jednotné kontaktní místo by mohlo sloužit jako referenční bod pro občany a podniky a mohlo by usnadnit jejich přístup k různým informačním nástrojům a specializovaným mechanismům pro řešení problémů, včetně sítě SOLVIT;
44. vyzývá Komisi, aby rozšířila oblast působnosti portálu Vaše Evropa tak, aby plně zahrnovala práva, povinnosti a příležitosti na jednotném trhu, a aby tento portál učinila uživatelsky co nejstřícnějším;
45. naléhavě vyzývá členské státy, aby poskytovaly informace o vnitrostátních pravidlech a postupech týkajících se práv EU; vyzývá členské státy, aby zajistily, že tyto informace budou praktické, jazykově neutrální, dostupné všem občanům a aktuální a že budou k dispozici v příslušných jazycích, a aby své vnitrostátní portály (e-government) propojily s portálem Vaše Evropa;

---

Čtvrtek, 27. února 2014

46. pověřuje svého předsedu, aby předal toto usnesení Radě, Komisi a parlamentům a vládám členských států.
-